

УДК 338.465

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

**Резникова О.С., д.э.н., проф., Ткаченко Д.В., соискатель
Институт экономики и управления Федерального государственного
автономного образовательного учреждения высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
г. Симферополь, Российская Федерация**

***Ключевые слова:** факторы мотивации, удовлетворенность
трудом, текучесть кадров.*

***Реферат.** В материалах представлены результаты
исследования по оценке факторов мотивации к труду среди
работников государственной сферы, выполненного методом
парных сравнений. В результате выявлены факторы, которые
были проранжированы по степени влияния на уровень
мотивации.*

Сфера государственных услуг для выполнения поставленных задач сегодня нуждается в собственном обеспечении высокопрофессиональными кадрами [1, с. 26].

Для того, чтобы работники трудились с отдачей и не думали о поиске новой работы, необходимо создать им такие условия, при которых им обеспечивается конкурентоспособный уровень оплаты труда, они чувствуют свою нужность, востребованность и важность [2, с. 68].

Проведенное исследование позволило выявить определенный ряд факторов, которые будут оценены работниками организации, реализация которых позволит достичь приемлемого уровня текучести кадров, мотивация и эффективность сотрудников будет расти, что в свою очередь отразится на качестве и эффективности предоставляемых государственных услуг.

Исследование отношения сотрудника к какому-либо фактору (аспекту работы) проводилось с помощью метода парных сравнений, который основан на попарном сравнении альтернатив. Для каждой пары альтернатив указывается, какая из альтернатив предпочтительнее (лучше, важнее и т. д.).

С целью определения степени важности мотивирующих факторов проведен опрос работников, оказывающих государственные услуги, Федерального казённого учреждения «Центр государственной инспекции по малоземельным судам Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Крым».

Таким образом, полученные индивидуальные ответы позволяют получить данные, на основании которых, составив матрицу парных сравнений, можно ранжировать мотивирующие факторы.

На первом месте находятся факторы, связанные с карьерными возможностями (удельный вес показателя – 15 %), материальным благополучием (14 %) и продвижением по службе (12 %).

Важным для сотрудников также является уважительное отношение в коллективе (8 %), личностное развитие (7 %), справедливость (7 %), гибкий график (7 %), награждение (6 %).

Менее значимыми являются доверие (5 %), возможность поделиться мнением (5 %), признание (4 %), самостоятельность (4 %) и вызовы (4 %).

Имеют минимальное значение – вовлечение, неформальные отношения, делегирование полномочий, наставничество, безопасность, понятные цели и ожидание и ответственность.

Авторы полагают, что следует разработать механизм вовлечения работников в рабочий процесс – процесс предоставления качественных и эффективных государственных услуг, – мотивирующими факторами которого будут не только материальные блага, а и заинтересованность в профессиональном развитии, жажда новых знаний, подогрев профессионального интереса и желание собственной реализации в профессиональной сфере. Указанное станет одной из задач проведения дальнейших исследований сферы государственных услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ткаченко, Д. В., Резникова, О. С. Кадровое обеспечение сферы государственных услуг / Д. В. Ткаченко, О. С. Резникова // Вестник Екатеринбургского института. – 2018. – № 3 (43). – С. 25–34.
2. Ткаченко, Д. В. Анализ формирования и использования кадрового потенциала органов государственной власти в сфере предоставления государственных услуг / Д. В. Ткаченко // Сервис в России и за рубежом. – 2019. – т. 13, № 5 (87). – С. 67–77.
3. Ткаченко, Д. В. Кадровое обеспечение сферы услуг Республики Крым / Д. В. Ткаченко // Менеджмент предпринимательской деятельности: материалы XVI международной науч.-практ. конф. преп., докторантов, аспирантов и студентов. – Симферополь : ИП Лавриненко Е.В., 2018. – С. 372–376.